

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LARISSA SKINCARE**

**(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION AND SERVICE  
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF LARISSA SKINCARE***

***(Research on Students of Muhammadiyah University of Yogyakarta)***



**Oleh:**

**Hana Pradita**

**20130410322**

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Hana Pradita

Nomor Mahasiswa : 20130410322

Prodi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN LARISSA SKINCARE DI YOGYAKARTA (STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA)**”. Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi ini atau perguruan tinggi lain kecuali bagian – bagian tertentu saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya tulis ilmiah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 6 Maret 2017

( Materai, 6.000)

Hana Pradita

## MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah berkerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”

(Nelson Mandela)

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan karunianya.

Dengan kerendahan hati, Tuhan segala umat yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang

Terimakasih Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang dan pengorbanannya  
selama ini.

Terima kasih buat saudara-saudaraku, sahabatku “Ngasem Projec” yang telah memberikan  
semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih kepada seluruh dosen Ekonomi dan Bisnis UMY atas segala ilmu-ilmu yang  
bermanfaat yang telah diberikan kepada saya.

Terima kasih buat Novitasari, dan teman-teman seangkatanku Hikmut, Nurul, Ndaru, Aldo,  
Agil, Alfin, fredy dan Alm. Agung Suryadi yang selalu membantu, berbagi suka dan duka  
selama kuliah. Terimakasih banyak “tiada hari yang indah tanpa kalian semua”

Terima kasih untuk yang terkasih Arief Rachman Hakim (Rongap) yang telah memberikan  
nasihat, motivasi, dan semangatnya kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan seluruh rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkah limpahan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, Serta yang telah memberikan kemudahan dalam penulisan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak ketinggal pula salam serta shalawat semoga selalu tercurah pada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Larissa Skincare di Yogyakarta”** ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan berbagai dukungan dari segala pihak, maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr.Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Nano Prawoto SE, Msi., Dr. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Retno Widowati PA, M.Si, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Susanto, MS dengan penuh kesabaran telah membimbing dan memberikan masukan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

Semua bantuan yang diberikan kepada penulis semoga mendapat karunia dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Wr. WB

Yogyakarta, 9 Maret 2017

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN .....	2
MOTTO .....	3
PERSEMBAHAN.....	4
INTISARI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	5
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR TABEL.....	9
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Pemikiran dan Penurunan Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Model penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Subjek dan Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Penentuan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Uji Kualitas Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

BAB IV .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HASIL DAN PEMBAHASAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hasil Karakteristik Responden Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Simpulan, Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Daftar Pustaka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Customer Perception of Quality and Customer Satisfaction	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel, Devinisi dan Indikator.....	32
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuisoner.....	42
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur .....	44
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Fakultas .....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga .....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk.....	50
Tabel 4.11Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga.....	51
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Hipotesis.....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Data Kriteria Responden .....	89
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	97
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	102
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	103